रक्षा करने के लिए अनाज राज्य को दिया जाता है, उसका अगर ठीक तरह से उपयोग नहीं होगा, तो यह बात बिल्कुल ठीक नहीं है, इसलिए इस पर आपको सख्ती से निगरानी रखने की आवश्यकता है। यह बात हर राज्य सरकार को, उनके फूड सप्लाई मिनिस्टर्स को और साथ-साथ फूड सेक्रेट्रीज़ को बुलाकर कही गयी है, उनको लिखित रूप से भेजी गयी है। इसके अलावा हम हर तीन महीने में इसका रिव्यू लेने का प्रोसैस अभी शुरू कर रहे हैं ताकि इसमें नुकसान न हो।

श्री शरद यादव: सभापति महोदय, बहुत-सी बातें लोगों ने पूछ लीं, मैं आपके माध्यम से यह निवेदन करूंगा कि इस देश में बहुत बड़े पैमाने पर, जो दक्षिण भारत है, उसमें पीडीएस सिस्टम एक हद तक ठीक है। क्योंकि किसानों को सब्सिडी दी जाती हे, उसके बाद सबसे बड़े गरीब लोगों के लिए सस्ते अनाज का बंटवारा है, या देना है, वह बहुत बड़ी सुविधा हिन्दुस्तान के गरीबों के लिए है। इसमें जरूरत इस बात की है कि आपने भी इसकों कई बार सदन में कहा है, मैं यह मानता हूं कि जहां मुख्य मंत्री के हाथ में पब्लिक डिस्ट्रिब्यूशन सिस्टम रहता है, वहां अनुभव कुछ दूसरे हैं। मैं आपसे जानना चाहूंगा कि इस मामले में फूड सेक्रेटरीज़ की नहीं, मुख्य मंत्रियों की बैठक बुलाकर, प्रधान मंत्री जी और आप इस पब्लिक डिस्ट्रिब्यूशन सिस्टम को दुरुस्त करने के लिए क्या कोई पहल करेंगे?

श्री शरद पवार: हर स्टेट के मुख्य मंत्री को हमने इस बारे में लिखा है और उनकी मीटिंग बुलाने का जो सुझाव है, इसको भी हम स्वीकार करते हैं।

श्री सभापति: माननीय मंत्री महोदय, पिछले तीन वर्षों से राज्य सभा के इस प्रांगण में इस विषय पर कई प्रकार के प्रश्न पूछे गए हैं, कई बार इस पर चर्चा हुई है। सरकार ने अपने आश्वासन देने में किसी प्रकार की कसर नहीं छोड़ी और खाद्यान्न गरीब के पास पहुचे, उसकी स्थिति में आज तक कोई परिवर्तन नहीं आया है। मैं चाहूंगा कि ऐसे प्रश्न को आप गंभीरता से लें। आपकी समस्याएं भी मैं थोड़ी बहुत समझता हूं, सरकार की समस्याएं भी है, लेकिन हम सबकी यह जिम्मेदारी है कि गरीब के लिए निकाला हुआ अनाज गरीब के पेट के अंदर पहुंचे।

*287. [*The questioner (Shri Raj Kumar Dhoot) was absent. For answer vide page* 29.]

Consumer helpline

*228. SHRI N.R. GOVINDARAJAR: Will the Minister of CONSUMER AFFAIRS, FOOD AND PUBLIC DISTRIBUTION be pleased to state:

(a) whether a National Consumer Helpline has been set up to provide help, information and counseling to the consumers on the matters relating to their exploitation;

(b) if so, the details thereof;

(c) whether Government propose to provide assistance to the State Governemnt to start such helplines at all district levels; and

(d) if so, the details thereof?

THE MINISTER OF CONSUMER AFFAIRS, FOOD AND PUBLIC DISTRIBUTION (SHRI SHARAD PAWAR): (a) and (b) Yes, Sir. A National Consumer Helpline facility has been set up in Delhi by Delhi University with financial assistance from the Consumer Welfare Fund (CWF) under which a consumer from anywhere in the country can call toll-free number 1800-11-4000 (MTNL/BSNL) for information, advice and guidance in getting a complaint resolved.

(c) No, Sir.

(d) Does not arise.

SHRI N.R. GOVINDARAJAR: Sir, I would like to know from the hon. Minister whether these helplines have been able to protect the rights of the consumer and also create consumer awareness. If so, what are the steps taken to make these helplines more effective?

SHRI SHARAD PAWAR: Sir, this particular helpline has been introduced from Delhi. As it is already mentioned in the reply, a particular number has been given and anybody can contact that number if he has got any grievance or complaint. There are three layers. Through these helplines we try to provide some support and some help to the affected persons. The first layer is the details of the company or the organisation that the consumer should approach, right from branch to headquarters. This particular information is communicated to that gentleman, who has contacted that particular number, through this helpline. In the second tier the information concentrates on the regulatory authorities, Government officials and mediators. So, this second information is communicated. The third tier is the courts. Suppose, if he does not get any justice after first and second, he has got a right to go to the courts. The courts are brought into the picture only when the first two tiers do not result in the redressal. So, these three facilities have been introduced through these three layers of this helpline from Delhi. The entire project was prepared by the Delhi University and the Government of India, the Ministry of Consumer Affairs from the Consumer Welfare Fund, have financially supported this project. Our experience is that there is good response from the affected people.

SHRI N.R. GOVINDARAJAR: Sir, my second supplementary is, whether the Government proposes to provide assistance to the State Governments to start such helplines at district level.

SHRI SHARAD PAWAR: Sir, this particular system has been started from the last year. So, we decided, let us see what exactly is the total result and how we are getting response. But fortunately, we have started getting response from all the States. We have succeeded in providing useful information to the affected people. Now on the question whether we should support the State Governments, certainly, we will discuss with the respective State Governments to see whether they can take steps to take the responsibility and if they are ready to take the responsibility, we have no objection to support through the Consumer Welfare Fund.

श्री जय प्रकाश अग्रवाल: बहुत सारे एन॰जी॰ओज़ ऐसे हैं, जो इसमें मदद कर सकते हैं और गवर्नमेंट अगर उनको रजिस्टर करेगी और उनको काम सौंपेगी, तो वह काम हो सकता है, तो मैं माननीय मंत्री जी से जानना चाहता हूं कि क्या इस दिशा में वे कोई कदम उठाएंगे?

श्री शरद पवार: कंज्यूमर वेलफेयर फंड के माध्यम से ऐसे एन॰जी॰ओज़ को मदद करने का एक काम ही है और सबसे ज्यादा मदद एन॰जी॰ओज़ को होती है। इनका सहयोग इस काम के लिए मिले, इसके लिए ज्यादा से ज्यादा मेहनत की जाती है।

MR. CHAIRMAN: Question Hour is over.

WRITTEN ANSWERS TO STARRED QUESTIONS

Leasing out of forest land in Kerala

*284. SHRI N.K. PREMACHANDRAN: Will the Minister of ENVIRONMENT AND FORESTS be pleased to state:

(a) the extent of forest land leased out in Kerala for a period beyond two years against the provisions of Forest Conservation Act, 1980 and purposes for which such land lease has been made;

(b) whether the Government of Kerala renewed the above leases without attracting the provisions of Forest Conservation Act and whether the State Government sought the permission of the Central Government for the renewal of lease of forest land which stands leased out to various purposes; and